

GESTION DES CONFLITS ET PERSONNALITES DIFFICILES

Intra Etablissement

Public : Direction, chefs de service, tous salariés de l'établissement

Objectifs :

- Conduire des médiations au quotidien
- Diagnostiquer, prévenir et résoudre les situations conflictuelles avec les techniques de médiation
- Augmenter la qualité relationnelle au sein de l'établissement
- Se positionner comme facilitateur et accompagnateur lors des conflits et des changements organisationnels

Contenu :

- La médiation en établissement : clarifier les enjeux de la médiation pour l'établissement et la direction des ressources humaines.
- Définir les champs de la médiation : qu'est-ce que la médiation ? Comment l'utiliser ? Distinguer médiation, conciliation, arbitrage et résolution de problème de travail. Diagnostiquer les solutions quotidiennes relevant de la médiation.
- Clarifier le rôle, le positionnement et les responsabilités du médiateur : connaître le cadre et les règles de médiation, appliquer les fondements éthiques et déontologiques, se positionner et s'affirmer en tant que médiateur.
- Savoir prendre de la distance par rapport au conflit : clarifier sa relation par rapport au conflit, maîtriser les mécanismes conflictuels, s'entraîner à la distanciation, à l'impartialité et à la neutralité.
- Utiliser de manière efficace les outils de la médiation pour prévenir et résoudre les conflits : aider à l'expression par le raisonnement logique, utiliser les stratégies et les interactions de communication, développer ses qualités d'écoute et d'intelligence situationnelle, mettre en pratique les techniques de créativité pour favoriser l'émergence de solutions et le libre choix.
- Conduire une médiation : créer le climat de confiance, poser les règles, valider l'engagement des parties dans la démarche, définir les ressorts du conflit, accompagner la recherche d'une solution satisfaisante, valider les engagements, conclure la médiation.
- Mettre en œuvre un plan d'action pour convaincre de l'utilité de la médiation, crédibiliser et légitimer l'action du médiateur, et développer l'esprit de médiation dans l'établissement.

Moyens et méthodes pédagogiques :

- L'étude des stratégies et des interactions en communication sera utilisée en introduction à la formation pour permettre aux participants de s'impliquer directement dans les phénomènes des interactions en communication : les différents styles d'expression, les modes de traitement des informations, les spécificités de perception
- Simulations et mises en situation
- Vidéo
- Travaux de groupes

Déroulement :

Durée :
2 jours
consécutifs

Dates :
A définir

Horaire :
A définir

Effectif :
Groupe de 8
personnes
MAXIMUM

Lieu :
Sur site

Intervenant :

Formateur sélectionné, suivi et évalué par Ensemble Formation, organisme certifié ISO 9001 par AFNOR Certification